



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Ahmad Yani Telp. (0561) 736541 Fax. (0561) 730062

**PONTIANAK**

www.kalbarprov.go.id

Kode Pos 78124

---

**KEPUTUSAN KEPALA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**  
**SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**NOMOR : 067 / 06 / ADM.PEM-A / 2021**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH**  
**PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**KEPALA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun

- 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);
  9. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
  10. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan :
- 1) Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBD di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.
  - 2) Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBN di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.
  - 3) Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBN di Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat.
  - 4) Fasilitasi Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak  
Pada tanggal 18 Februari 2021

KEPALA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN  
SEKRETARIAT DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

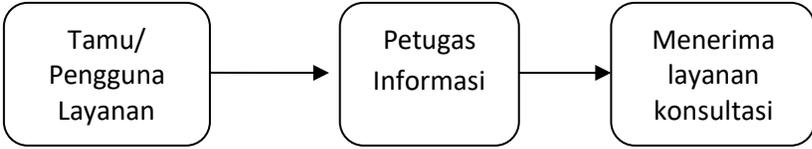


LINDA PURNAMA

LAMPIRAN :  
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN  
 SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
 NOMOR : 067 / 06 / ADM.PEM-A / 2021  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBD di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas</li> <li>b. Dokumen/berkas pendukung</li> <li>c. Tanda pengenalan/identitas</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan konsultasi]             </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>c. Menerima Informasi dari Petugas</li> <li>d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Pengendalian Administrasi Pelaksanaan Pembangunan Daerah</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBD
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :                         <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 085346358481</li> <li>4) Telepon : (0561) 736541 ext. 178</li> <li>5) Faximile : (0561) 730062</li> <li>6) Email : biroadpem@kalbarprov.go.id</li> <li>7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> </li> </ol>

b.	<p><b>Alur Penanganan Pengaduan :</b></p> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre>
c.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

*Manufacturing*

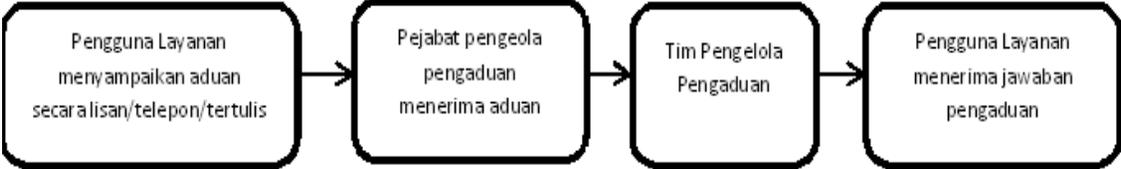
1.	<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
2.	<p><b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan</li> <li>b. Tempat parkir, mushola</li> <li>c. Komputer, WIFI publik</li> </ol>
3.	<p><b>Kompetensi Pelaksana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	<p><b>Pengawasan Internal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	<p><b>Jumlah Pelaksana</b></p> <p>5 (lima) orang</p>
6.	<p><b>Jaminan Pelayanan</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

**2. Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBN di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.**

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas</li> <li>b. Dokumen/berkas pendukung</li> <li>c. Tanda pengenalan/identitas</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan konsultasi]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>c. Menerima Informasi dari Petugas</li> <li>d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Pengendalian Administrasi Pelaksanaan Pembangunan Daerah</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBN

6.	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b></p> <p>d. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 085346358481</li> <li>4) Telepon : (0561) 736541 ext. 178</li> <li>5) Faximile : (0561) 730062</li> <li>6) Email : biroadpem@kalbarprov.go.id</li> <li>7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> <p>e. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </div> <p>f. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
----	---

*Manufacturing*

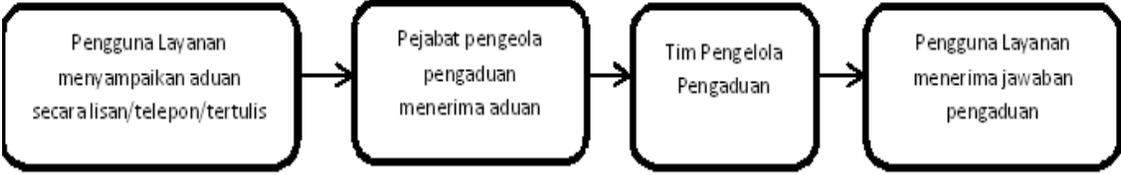
1.	<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
2.	<p><b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan</li> <li>b. Tempat parkir, mushola</li> <li>c. Komputer, WIFI publik</li> </ol>
3.	<p><b>Kompetensi Pelaksana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	<p><b>Pengawasan Internal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> </ol>

	c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

3. Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBN di Kabupaten/Kota se- Kalimantan Barat.

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas</li> <li>b. Dokumen/berkas pendukung</li> <li>c. Tanda pengenalan/identitas</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan konsultasi]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>c. Menerima Informasi dari Petugas Menerima layanan konsultasi dari Bagian Pengendalian Administrasi Pelaksanaan Pembangunan Wilayah</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)

	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 085346358481</li> <li>4) Telepon : (0561) 736541 ext. 178</li> <li>5) Faximile : (0561) 730062</li> <li>6) Email : biroadpem@kalbarprov.go.id</li> <li>7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>6) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>7) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>8) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

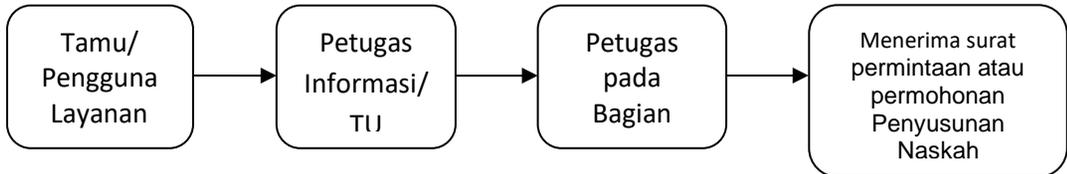
### Manufacturing

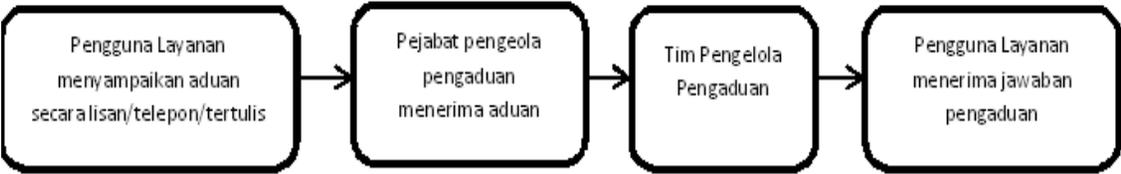
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan</li> <li>b. Tempat parkir, mushola</li> <li>c. Komputer, WIFI publik</li> </ol>

3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>
	5 (lima) orang
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
7.	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

#### 4. Fasilitasi Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan

##### *Service Delivery*

1.	<b>Persyaratan</b>
	Surat permintaan atau permohonan Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan
2.	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas pada Bagian]     C --&gt; D[Menerima surat permintaan atau permohonan Penyusunan Naskah]             </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan Penyusunan Naskah</li> </ul>

	Sambutan/Pidato Pimpinan d. Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 085346358481</li> <li>4) Telepon : (0561) 736541 ext. 178</li> <li>5) Faximile : (0561) 730062</li> <li>6) Email : <a href="mailto:biroadpem@kalbarprov.go.id">biroadpem@kalbarprov.go.id</a></li> <li>7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan</li> <li>b. Tempat parkir, mushola</li> </ol>

	c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

KEPALA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN  
SEKRETARIAT DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



LINDA PURNAMA